

提出 順番	No. 2	令和 6 年 8 月 28 日 午前・ 午後 9 時 00 分受領
----------	----------	---

令和 6 年 8 月 28 日

幕別町議会議長 寺林 俊幸 様

幕別町議会議員 長谷 陽子 

一般質問通告書

次のとおり通告します。

質 問 事 項	質 問 の 要 旨
1 不適切な事務処理や不祥事の防止について	<p>幕別町では、これまでも職員のコンプライアンス（法令遵守）意識の向上に取り組んできたと思いますが、ここ数年、不適切な事務処理や不祥事が続いています。町のホームページによると、令和 2 年 11 月 1 日以降における職員の「懲戒処分」は 6 件あり、町民の信頼を損ねていることは、大変残念な気持ちです。</p> <p>現在、役場内に「イライラ、モヤモヤ」が蔓延しているかどうかは定かではありませんが、不祥事が発生した企業や行政等の組織内には間違いなくそれらがあったと言われていいます。</p> <p>「職場を活性化し、良い職場風土と良好な人間関係を作っていけば不適切な事務処理や不祥事は起きない」というのが、私の考えでありますことから、以下の点を伺います。</p> <p>(1) 不適切な事務処理や不祥事はなぜ繰り返し起きるのか、再発防止に向けたこれまでの取組と今後の対策についての具体的な考えは。</p> <p>(2) 良い職場風土と良好な人間関係を作り上げていく手立てについての考えは。</p>
2 カスタマーハラスメントから職員を守ることに ついて	<p>近年、お客さんから理不尽なクレームを突き付けられる「カスタマーハラスメント」が全国的な問題となっています。カスハラ被害は民間企業にとどまらず自治体でも発生していることから、幕別町においても不当なクレームか</p>

ら職員を守るため、対策を強化する必要があると思います。

全日本自治団体労働組合が2020年10月から12月までに、全国16県の自治体で働く人を対象に実施した実態調査では、回答した約1万4千人のうち、46%が過去3年の間にカスハラを受けたと答えています。カスハラを受けたことのある人に与える影響として、「出勤が憂鬱になった」との回答が最も多く、これに「仕事に集中できなくなった」と「眠れなくなった」が続いており、事態の深刻さがうかがえるところでは。

住民が行政のサービスや職員の対応などについて不平・不満を伝えること自体に問題があるわけではありません。業務改善やサービス向上につながる場合もあることは私も経験上承知していますが、度を越えた悪質なクレームは、対応する職員に精神的苦痛を与えるだけでなく、通常の業務にも支障を及ぼします。

大切なのは、カスハラに当たると考えられる事案を現場任せにせず、組織的に対応することが求められており、このことは、前段で申し上げました「良い職場風土」にも通じるものがあると考えます。

カスハラから職員を守るのは自治体のトップである「首長」の責任であり、カスハラを許さない姿勢を明確にし、安心して働くことのできる職場環境づくりに努めていただきたいと考え、以下の点を伺います。

- (1) カスハラを受けた町職員へのメンタルケアの対応は
- (2) 直近5年間において、カスハラを理由とする早期退職者の状況は。
- (3) カスハラから職員を守る具体的な対応策は。

(注) 質問の要旨は、具体的に記載すること。